

## **PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN PADA DIVISI RIAS UNTUK PELAYANAN JASA PENGANTIN DI ADJI WEDDING GALLERY**

**Naning Hidayah**

Mahasiswa S-1 Pendidikan Tata Rias Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya  
[hidayah\\_naning@yahoo.com](mailto:hidayah_naning@yahoo.com)

**Maspiyah**

Dosen Program Studi S-1 Pendidikan Tata Rias Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya  
[masfiah@yahoo.co.id](mailto:masfiah@yahoo.co.id)

### **ABSTRAK**

Penerapan fungsi manajemen dalam perusahaan digunakan untuk mewujudkan tujuan bersama. Salah satu perusahaan yang menerapkan fungsi manajemen adalah Adji Wedding Gallery yang berada di jalan Joyoboyo nomor 34-36 Surabaya untuk pelayanan jasa pengantin. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi manajemen teori James A.F Stonner terhadap 2 layanan jasa paket pernikahan pengantin. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Prosedur pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Validitas data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Fungsi perencanaan meliputi enam unsur manajemen yaitu manusia, uang, alat atau sarana prasarana, bahan, pasar dan bagaimana diterapkan dalam divisi rias untuk pelayanan jasa pengantin. 2) Fungsi pengorganisasian meliputi pembagian tugas karyawan dalam bekerja. 3) Fungsi pengarahan meliputi bagaimana pengarahan ketua divisi terhadap pekerjaan karyawan. 4) Fungsi pengawasan meliputi bagaimana pengawasan ketua divisi sebelum, selama dan setelah acara pernikahan.

**Kata kunci:** Fungsi manajemen, Pada Divisi Rias, Pelayanan Jasa Pengantin

### **ABSTRACT**

*Application of management functions within the company used to achieve a common goal. One of the companies that implement the management function is Adji Wedding Gallery is located on the road number 34-36 Joyoboyo-Surabaya. The purpose of this study was to determine the presence or absence of common management functions that the company has applied with expert opinion that AF Stonner. The research approach used is descriptive research with a qualitative approach. Procedures of data collection using interviews, observation and documentation. Analysis data includes data reduction, data display and conclusion. The validity of using triangulation of data sources and methods. It can be concluded that: 1) planning functions includes six elements, namely management of man, money, equipment or infrastructure (machine), material, market and how applied in division for bridal make-up services. 2) The function of organizing is covering employees in the division of labor worked. 3) The function of the direction (leading) covers how the direction of the chairman at the division of work to employees. 4) The function monitoring (controlling) covers how supervision division chief before, during and after the wedding.*

**Keywords:** Management Function, Bridal Division, Wedding Service

## PENDAHULUAN

Pernikahan merupakan salah satu hal yang penting bagi banyak orang karena seorang laki-laki dan perempuan dewasa menjadi satu pasangan suami istri yang disahkan oleh hukum negara dan agama serta dikenal dengan istilah pengantin. Pengantin selalu menjadi pusat perhatian para tamu undangan dalam sebuah pernikahan, oleh sebab itu tata rias rambut, tata rias wajah, busana dan aksesoris yang digunakan sangat mempengaruhi penampilan pengantin di atas pelaminan. Pernikahan dan menjadi pengantin banyak membutuhkan biaya sehingga persiapan yang baik dan benar harus dilakukan, antara lain bagaimana mewujudkan tata rias, busana serta aksesoris yang digunakan sesuai dengan keinginan.

Tata rias menurut Kusantati (2008: 10) terdiri dari dua (2) bagian, yaitu tata rias wajah dan tata rias rambut, sedangkan tata rias wajah dibagi menjadi 4 jenis, yaitu: 1) Tata rias wajah sehari-hari (*street make-up*) yaitu tata rias wajah yang dapat digunakan untuk pagi hari dan untuk malam hari, 2) Tata rias wajah *cikatri* yaitu tata rias yang ditujukan untuk menutupi cacat (bekas luka bakar, bekas jerawat) dan noda (flek hitam, tanda lahir, tahi lalat) pada wajah seseorang dengan menggunakan bantuan bahan dan alat kosmetika, 3) Tata rias *geriatry* adalah tata rias yang ditujukan untuk karakter wajah tua dan dimaksudkan untuk menutupi kerutan dan hiperpigmentasi atau flek-flek hitam pada wajah, dan 4) Tata rias wajah panggung (*stage make-up*) termasuk rias wajah malam yang memiliki prinsip dasar yaitu tekanan pada efek-efek tertentu agar perhatian penonton dapat tertuju secara khusus pada wajah pemain; tujuan tata rias wajah dapat terlihat dari jarak jauh; garis wajah yang tegas; menggunakan warna-warna yang kontras; tata rias yang dibuat terlihat halus dan natural jika terlihat dari jarak dekat.

Tata rias pengantin mengacu pada teori Kusantati, masuk dalam kategori tata rias panggung dengan ciri-ciri :1) Alas bedak tebal dan halus, 2) *Shading* dan bentuk alis tegas, 3) Bulu mata atas dan bawah tebal, 4) Menggunakan warna kontras. Ketebalan, ketegasan dan kehalusan tata rias yang dihasilkan dipengaruhi banyak faktor, salah satunya kondisi wajah pengantin yang memiliki atau tidak memiliki kelainan kulit. Pengantin yang memiliki kelainan kulit wajah, tata rias yang diaplikasikan termasuk dalam tata rias kombinasi, yaitu tata rias wajah *cikatri* dengan tata rias wajah panggung yang bertujuan untuk menutupi kelainan kulit dengan ketebalan, ketegasan dan kehalusan kosmetika serta konsep tata rias pengantin disesuaikan dengan keinginan dan adat istiadat.

Tata rias pengantin Jawa secara umum bercorak Jogja Paes Ageng, Solo Putri, Solo Basahan, Modern, dan Jilbab Modifikasi. Tata rias pengantin modifikasi menurut Tilaar (2010:150) dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu modifikasi modern dan modifikasi jilbab. Tata rias pengantin modern secara umum adalah tata rias pengantin pakem yang diaplikasikan pada wajah dan rambut, dimana terdapat penambahan atau pengurangan kosmetika, sedangkan tata rias pengantin modifikasi

jilbab adalah adanya penambahan jilbab yang dikreasikan sehingga lebih menarik.

Tata rias wajah dan penataan rambut pengantin yang sesuai dengan keinginan dan adat istiadat dalam pernikahan sampai saat ini masih menjadi masalah bagi sebagian besar calon pasangan pengantin karena beberapa alasan antara lain waktu dan kesibukan pekerjaan dan tidak dapat dilakukan sendiri sehingga memerlukan bantuan dari orang lain salah satunya menggunakan jasa *Wedding Organizer*. *Wedding Organizer* merupakan perusahaan yang secara umum menawarkan jasa tata rias, busana, aksesoris, dekorasi, makanan, minuman, video dan foto yang dibentuk dalam paket pernikahan. Paket pernikahan dalam *Wedding Organizer* memiliki tingkatan biaya yang berkisar dari rendah, sedang sampai tinggi terlihat dari kebutuhan pernikahan yang akan digunakan, antara lain: 1) Konsep tata rias pengantin, 2) Jumlah orang yang akan dirias, 3) Kepemilikan busana dan lain sebagainya.

*Wedding Organizer* mempunyai organisasi yang terdiri dari beberapa divisi yang beranggotakan beberapa tenaga karyawan yang memiliki keahlian dan bekerja sama dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pengantin. Divisi secara umum di sebut dengan departemen dalam sebuah organisasi yang berbagi tanggung jawab untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu. Organisasi menurut James A.F.Stoner (2006: 6) adalah dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam cara yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesifik atau sejumlah sasaran. Syarat organisasi yang baik menurut Faisal (2010:10) adalah adanya pengakuan dari masyarakat luas, karena memberikan kontribusi seperti pengambilan masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran. Tetapi organisasi hanya sebuah wadah yang pasif tanpa ada aturan didalamnya, sehingga masih memerlukan manajemen yang dapat mengatur jalannya organisasi. Manajemen menurut James F.Stoner (2006:7) adalah proses *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *leading* (pengarahan), *controlling* (pengawasan) pekerjaan anggota dan menggunakan sumber daya untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan. Tujuan *Wedding Organizer* tidak terlepas dari kelancaran acara pernikahan yang telah memakai jasanya khususnya bagi pengantin.

Adji *Wedding Gallery* merupakan salah satu *Wedding Organizer* yang terdapat di kota Surabaya, terdiri dari beberapa divisi antara lain : 1) Divisi foto dan video yang bertanggung jawab dalam mendokumentasikan *moment* (acara) pernikahan, 2) Divisi busana yaitu bertanggung jawab atas pengepakan, pembuatan pola dan desain serta menjahit busana untuk pengantin, 3) Divisi catering yaitu bertanggung jawab dalam membeli bahan, membuat makanan dan minuman serta menyajikannya dalam acara pernikahan, 4) Divisi rias terdiri dari 3 karyawan perias dan bertanggung jawab dalam menentukan konsep pengantin diantaranya Jogja paes ageng, Solo, modern dan modifikasi jilbab secara keseluruhan yang terdiri dari tata rias wajah, penataan rambut, penempatan aksesoris dan bunga, serta busana

adat yang akan dipakai. Karyawan divisi rias mewujudkan tata rias pengantin secara keseluruhan di Adji Wedding Gallery belum diketahui mengacu pada teori ahli, sehingga perlu diteliti bagaimana hasil yang dicapai jika menerapkan salah satu teori fungsi manajemen. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti mengajukan judul tentang “Penerapan Fungsi Manajemen Pada Divisi Rias Untuk Pelayanan Jasa Pengantin Di Adji Wedding Gallery”.

#### Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah *planning* (perencanaan) pada divisi rias untuk pelayanan jasa untuk pengantin di Adji Wedding Gallery?
2. Bagaimanakah *organizing* (pengorganisasian) pada divisi rias untuk pelayanan jasa untuk pengantin di Adji Wedding Gallery?
3. Bagaimanakah *leading* (pengarahan) pada divisi rias untuk pelayanan jasa untuk pengantin di Adji Wedding Gallery?
4. Bagaimanakah *controlling* (pengawasan) pada divisi rias untuk pelayanan jasa untuk pengantin di Adji Wedding Gallery?

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kajian teori yang dikemukakan, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh informasi tentang bagaimana penerapan fungsi manajemen pada divisi rias untuk pelayanan jasa pengantin di Adji Wedding Gallery.

### Sasaran Penelitian

Sampel atau sasaran penelitiannya ketua divisi dan 2 karyawan yang terdapat pada divisi rias di Adji Wedding Gallery yang bertanggung jawab dalam ruang lingkup tata rias pengantin dan pelengkapannya.

### Tempat dan waktu Penelitian

#### 1. Tempat

Penelitian dilaksanakan di Adji Wedding Gallery yang terletak di jalan Joyoboyo nomer 34-36 Surabaya.

#### 2. Waktu

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2013

### Sumber dan Jenis Data Penelitian

#### 1. Kata-kata dan tindakan

Pencatatan sumber data yang berupa kata-kata atau tindakan dari nara sumber yang diwawancarai.

#### 2. Sumber tertulis

Sumber data tambahan yang berasal dari sumber tertulis adalah buku yang berkaitan dengan manajemen, dokumen resmi yang dimiliki Adji Wedding Gallery, buku tentang jenis-jenis pengantin, buku tentang pelayanan jasa, dokumen pribadi dari karyawan divisi rias dan lain-lain.

#### 3. Foto

Penelitian ini memerlukan foto tentang semua jenis pengantin, foto alat dan bahan yang digunakan dalam merias pengantin, foto hasil pengamatan tentang kinerja karyawan selama persiapan untuk pernikahan, pada saat pernikahan dan pasca acara pernikahan.

### Metode Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Penelitian tentang fungsi manajemen ini menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur, yakni perpaduan antara wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Peneliti tetap membuat sebuah pedoman wawancara yang diperlukan untuk memperoleh informasi tentang fungsi manajemen divisi rias dalam pelayanan jasa pengantin yang diperlukan, namun peneliti juga dapat memberikan pertanyaan pendukung lain yang belum terdapat pada pedoman wawancara.

#### 2. Observasi

Penelitian ini dilaksanakan dengan teknik observasi tak partisipan, pengamat berada didalam subjek yang diteliti dan tidak ikut serta dalam kegiatan.

#### 3. Dokumentasi

Hasil dokumentasi berupa foto dari observasi.

### Teknik Analisis Data

#### 1. Sebelum memasuki lapangan

Analisis dilakukan terhadap data hasil penelitian awal yang digunakan untuk menentukan fokus penelitian

#### 2. Selama dilapangan

Analisis data dilaksanakan selama proses pengumpulan data. Data yang didapatkan dari wawancara dengan para narasumber, observasi tentang fungsi manajemen divisi rias, maupun dokumentasi, gambar dan foto tentang semua jenis pengantin yang ada di catat dalam catatan lapangan (*field note*) untuk mempermudah penelaah data.

#### 3. Setelah dilapangan

Menggunakan *data reduction* (reduksi data) yaitu data yang tidak berhubungan dengan tujuan penelitian dihilangkan atau disaring agar tidak memperluas pembahasan.

Menggunakan *data display* (penyajian data), yaitu hasil tentang penerapan fungsi manajemen akan disajikan dalam bentuk naratif, grafik maupun tabel untuk mempermudah pemahaman.

Menggunakan *conclusion drawing/verification* yaitu penarikan kesimpulan penelitian tentang penerapan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*) pada divisi rias untuk pelayanan jasa pengantin berupa deskripsi.



## Uji Kesahihan Instrumen dan Data

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi digunakan untuk mengecek data yang didapatkan dari berbagai informan dengan menggunakan metode yang sama yakni wawancara. Data yang didapatkan dari beberapa narasumber tersebut ada kemungkinan memiliki kesamaan dan sesuai dengan fakta. Triangulasi metode digunakan untuk mengecek kebenaran data dengan cara membandingkan hasil penelitian dari teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu: observasi tak partisipan, wawancara semi – terstruktur dan dokumentasi. Pengecekan silang data-data hasil penelitian tersebut berfungsi untuk menguji kesahihannya.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Gambaran umum

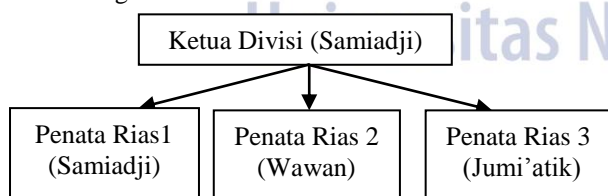
Samiadji sebagai ketua Adji wedding gallery memiliki latar belakang pendidikan dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) jurusan tata boga. Ilmu dan pengalaman yang dimiliki dalam bidang boga diwujudkan dalam suatu usaha menyediakan makanan siap saji (catering). Samiadji juga memiliki kegemaran dalam bidang tata rias, sehingga usaha lain yang ingin dilakukan adalah mewujudkan sebuah pelayanan jasa *wedding*.

Bisnis “wedding packaging” terdiri dari tata rias, buana, video dan foto, undangan, souvenir dan lain sebagainya mengalami perkembangan baik terlihat adanya tingkatan biaya dari yang rendah hingga tinggi dan banyak konsumen yang datang dari dalam maupun luar kota. Paket pernikahan terendah adalah Rp 15.000.000 sedangkan tertinggi adalah Rp 150.000.000. Tingkatan paket pernikahan tersebut hanya dibedakan atas jumlah kebutuhan.

Adji *wedding gallery* 75% menawarkan jenis tata rias pengantin adat Jawa, antara lain: Yogya Paes Ageng, Solo putri, Solo Basahan, Paes Ageng Jilbab dan 25% menawarkan tata rias pengantin muslim dan modern.

### B. Hasil Penelitian

#### 1. Organisasi divisi rias



Tugas dan tanggung jawab:

a) Ketua divisi: Bertanggung jawab dalam merencanakan, mengkoordinasikan pekerjaan, memberikan pengarahan tentang pakaian dan aksesoris yang akan dipakai pengantin.

a. Penata rias: Bertanggung jawab dalam menciptakan tata rias wajah dan rambut sesuai dengan konsep pernikahan, menyiapkan perlengkapan dan kebutuhan

setiap prosesi pernikahan yaitu acara siraman, akad nikah, panggih dan resepsi.

#### 2. Prosedur pemesanan paket pernikahan

Konsumen datang kepada bagian marketing yang akan memberikan penjelasan dan solusi tentang paket pernikahan. Setelah melakukan negosiasi dan kesepakatan, konsumen menuju bagian administrasi yang akan diberikan pengarahan tentang sistem pembayaran dan kesepakatan dalam pembuatan surat perjanjian.

Dari bagian administrasi konsumen menuju ke divisi busana dan rias untuk menentukan konsep tata rias pengantin seperti Solo putri, Paes Ageng, dan modern. Selain menentukan konsep tata rias, maka calon pengantin juga harus menentukan jumlah orang yang akan dirias, karena termasuk dalam hitungan penyewaan busana.

#### 3. Pemesan Paket Pernikahan

a. Pasangan pengantin “Omy dan Amien” menggunakan paket pernikahan “Abimanyu” dengan total biaya Rp 65.000.000 serta masuk dalam tingkat menengah. Konsep tata rias yang digunakan adalah Modifikasi Jilbab Modern.

b. Pasangan pengantin “Meita dan Fahmi” menggunakan paket pernikahan “Yudistira” dengan total biaya Rp 100.000.000 serta masuk dalam tingkat atas. Konsep tata rias yang digunakan adalah Modifikasi Jilbab Paes Ageng.

#### 4. Gedung Pernikahan

Nama Gedung	Tempat
Gedung Juang '45	Jalan Mayjen Sungkono
Gedung BK3S	Jalan Trenggilis-Rungkut
Gedung Balai Pemuda	Jalan Sutomo
Gedung Unair	Jalan Dharmawangsa
Gedung UPTD	Daerah Kodam-Surabaya
Gedung Bumimoro	Jalan Perak

### C. Pembahasan

1. Penerapan fungsi manajemen James A.F Stonner dalam paket pernikahan “Abimanyu” dengan total estimasi dana Rp 65.000.000 adalah sebagai berikut:

#### a. Perencanaan (Planning).

Total dana tata rias secara keseluruhan berjumlah Rp 9.500.000 yang digunakan untuk: 1) Pembelian bunga, 2) Rias dan busana untuk pengantin putri dalam prosesi “akad nikah” (menjadi hak milik), panggih dan resepsi, 3) Rias dan busana untuk orang tua pengantin putri dalam prosesi “akad nikah”, “panggih” dan resepsi, 4) Rias dan busana untuk 2 pasang kembang mayang, 5) Rias dan busana untuk 4 wanita yang menjadi pager ayu, 6) Rias dan busana untuk 6

pasang among tamu, 7) Selendang melati untuk pengantin wanita dalam “resepsi”.

Konsep pernikahan yang dipakai adalah modern bernuansa Arab yang didominasi dengan warna emas dan merah maroon.

Pernikahan akan dilaksanakan dalam 2 tempat, prosesi akad nikah dan panggih dilaksanakan di rumah pengantin wanita, sedangkan resepsi dilaksanakan di gedung BK3S yang terletak di jalan Trenggilis-Surabaya selama 1 hari, yaitu pada tanggal 02 Juni 2013, waktu 08.00 WIB untuk acara akad nikah dan prosesi resepsi pukul 11.00 WIB.

Bahan yang akan digunakan dalam merias pengantin dan para pendukung adalah bedak, *eye shadow*, *blush on*, *lipstick* dan *hair spray*. *Foundation*, bedak, *eye shadow*, *blush on*, *lipstick*, *eye liner*, pensil alis 75% merupakan milik pribadi karyawan, sedangkan jepit, peniti, jarum paku, *hair spray*, karet, aksesoris dan bunga sebagai pelengkap 25 % disediakan oleh perusahaan.

Alat yang akan digunakan untuk merias pengantin adalah macam-macam kuas yang digunakan untuk pengaplikasian *eye shadow*, *blush on* dan spon untuk mengoleskan bedak. Penataan rambut yaitu menggunakan kreasi jilbab dengan menggunakan bantuan aneka jarum.

#### b. Pengorganisasian (*Organizing*).

Alat, bahan, busana, aksesoris, dan bunga merupakan tanggung jawab tim divisi rias, tetapi dalam hal ini memesan bunga melati (tibo dodo, sintingan, sisir melati, tutup sanggul dan selendang melati) merupakan tanggung jawab Roby Setiawan yang dipesan melalui media komunikasi telepon kepada ibu ‘ain di daerah pasar kembang-Surabaya.

Pengepasan busana, sepatu dan jilbab pengantin merupakan tanggung jawab Robby Setiawan dibantu dengan karyawan dari divisi busana yaitu Siti dan Narno serta maksimal dilakukan 2 kali. Pengantin wanita melakukan pengepasan pakaian kebaya berwarna emas dan merah maroon, sedangkan pengantin laki-laki melakukan pengepasan pakaian basofi dan celana dengan warna yang sama.

Pembuatan dan persiapan aksesoris merupakan tanggung jawab bapak Samiadji. Aksesoris yang digunakan adalah mahkota, aneka tusuk konde, brooch dan macam-macam jilbab. Aksesoris dibuat dari beberapa permata imitasi yang dibentuk menggunakan lem tembak dan dikombinasi dengan kain yang dijahit sesuai dengan kreasi.

Prosesi “*pre-wedding*” merupakan tanggung jawab Robby Setiawan yang bekerja sama dengan divisi foto dan video yaitu bapak Afdian dan Huda. Prosesi tersebut digunakan untuk pengambilan foto pengantin yang akan dipamerkan dalam proses “resepsi”. Tata rias wajah pengantin wanita menggunakan konsep “*beauty*”

dan tatanan rambutnya menggunakan kreasi jilbab yang dimodifikasi dengan berbagai macam warna kain tulle dan menggunakan aksesoris korsase. Sedangkan lokasi pemotretan dilakukan di resto Adji Wedding.



*Pre wedding*

Proses “akad nikah” secara keseluruhan merupakan tanggung jawab Robby Setiawan, tetapi mendapat bantuan dari ibu Tri dikarenakan pengantin wanita tidak menginginkan perias laki-laki sehingga pengantin wanita dirias oleh ibu Tri dengan menggunakan kebaya berwarna merah muda, sedangkan Robby Setiawan merias pengantin laki-laki meliputi pemakaian busana basofi, sempong dan peci berwarna hitam. Sedangkan bapak pengantin menggunakan basofi hitam dan ibu menggunakan kebaya berwarna merah maroon.



Akad Nikah

Pada saat proses “resepsi”, pengantin wanita dirias oleh bapak Samiadji selaku ketua divisi rias dengan menggunakan konsep tata rias “*beauty*” dengan dominan warna emas/gold. Orang tua dan saudara pengantin dirias oleh 2 karyawan tetap dan 3 karyawan *freelance* karena terjadi penambahan jumlah orang yang dirias dari prosesi akad nikah dan panggih. Pembagian tugas karyawan dalam proses “resepsi” juga dilakukan yaitu 3 orang merias wajah, dan 2 orang menata jilbab dengan kreasi masing-masing sehingga jilbab yang dikenakan saudara dan pendukung bervariasi tetapi tetap dalam nuansa emas dan coklat.



Resepsi

Karyawan divisi rias sebagai makhluk konsumtif bekerja sesuai dengan kewajiban dan menerima upah atau gaji sebagai hak yang digunakan untuk memenuhi kesejahteraan

hidupnya yang terdiri dari kebutuhan primer dan sekunder. Bagi karyawan tetap gaji diberikan pada awal bulan, sedangkan untuk karyawan freelance gaji diberikan minimal satu hari dan maksimal satu minggu setelah acara ini berlangsung.

### c. Pengarahan (*Leading*)

Adanya “meeting” atau pertemuan antara anggota dari setiap divisi membahas tentang bagaimana persiapan yang dilakukan

Pada tahap persiapan pengarahannya yang diberikan oleh ketua adalah semua karyawan selalu menjalin komunikasi dengan baik sehingga dapat meminimalisir miss komunikasi dalam bekerja. Salah satu solusi yang digunakan untuk menghindari miss komunikasi yaitu dengan menggunakan pesan tertulis (memorandum).

Tahap pengepasan busana prosesi “pangreh” terjadi penyempitan busana sehingga solusi yang diberikan dengan menambahkan kain tambahan berwarna merah maroon yang diletakkan dibagian belakang sehingga pada saat acara ditutupi dengan jilbab panjang

Pada saat proses akad nikah dan pangreh terjadi permasalahan dimana kancing busana pengantin laki-laki lepas dan kurang sesuai ukuran (terlalu pendek pada bagian lengan). Pengarahan yang diberikan oleh ketua adalah memerintahkan ketua tim untuk memanggil salah satu karyawan dari divisi busana datang dengan membawa jarum jahit dan benang untuk memasangkan kancing baru

Saat merias terdapat dua saudara perempuan pengantin tidak bersedia mencukur alis, sehingga terjadi kesulitan dalam membantuk alis dengan hasil bagus, tidak berkesan tebal serta hitam. Solusi yang diarahkan ketua tim dapat menggunakan 2 alternatif yaitu dapat menggunakan sikat alis yang hanya dapat merapikan arah rambut alis, dan merapikan rambut alis dengan menggunakan kosmetika mascara berwarna bening atau hitam

Prosesi “pangreh” terjadi kekurangan anggota untuk menjadi kembang mayang laki-laki sehingga Roby Setiawan salah satu karyawan dari divisi rias menggantikan posisi tersebut.

Terjadi kerusakan alas kaki pengantin perempuan pada prosesi “resepsi” yang sedikit menimbulkan keluhan dari pihak keluarga, tetapi dapat dikendalikan dengan cara memberikan pengertian kepada pengantin sehingga menggunakan alas kaki pribadi.

### d. Pengawasan (*Controlling*)

Tahap pembuatan baju pengantin, bapak Samiadi selaku pemilik salon dan ketua umum selalu memantau dan membantu karyawan divisi busana dalam bekerja yang bertujuan untuk meminimalisir kesalahan dalam menjahit pakaian sesuai dengan desain.

Aksesoris, peralatan tata rias dan kosmetika yang digunakan pengantin merupakan bahan utama yang disediakan dalam divisi rias, sehingga pengawasan yang dilakukan adalah dengan mengecek kembali jumlah barang-barang tersebut sebelum, selama dan setelah acara pernikahan.

Pengawasan juga dilakukan dalam pengepasan (*fitting*) busana, alas kaki, aksesoris dan jilbab pengantin, dengan cara melihat dan mendengarkan bagaimana tanggapan pengantin terhadap kesesuaian dan kenyamanan ketika menggunakan barang tersebut.

Pengawasan dilakukan pada tahap pemesanan aneka macam bunga yang digunakan sebagai aksesoris pendukung di daerah pasar kembang, yaitu dengan melihat kondisi fisik bunga sehingga meminimalisir kerusakan roncean bunga, kebusukan bunga serta kesalahan jenis roncean bunga yang tidak sesuai dengan tatanan jilbab pengantin.

Pengawasan dilakukan terhadap jumlah peserta yang dirias (saudara, kembang mayang, among tamu dan pager ayu) ketika prosesi “resepsi”. Dengan cara melihat dan menghitung untuk memastikan jumlah peserta pada surat perjanjian sama dengan peserta dilapangan. Apabila terjadi perbedaan jumlah, maka pihak konsumen diharuskan menambah biaya yang sesuai.

Pengawasan dilakukan terhadap pengembalian perlengkapan pengantin dan pendukungnya (busana, alas kaki, aksesoris, dan jilbab) dengan cara mengecek kembali jumlah dan kondisi perlengkapan tersebut.

Pengawasan terakhir dilakukan untuk melihat kepuasan konsumen terhadap tata rias pengantin dan para pendukungnya, serta prosesi pernikahan yang telah diselenggarakan. Berdasarkan lembar observasi kepuasan konsumen yang terdapat pada lampiran, maka hasil tata rias dan tatanan jilbab adalah “memuaskan”

2. Penerapan fungsi manajemen James A.F Stonner dalam paket pernikahan “Yudhistira” dengan total estimasi dana Rp 100.000.000 adalah sebagai berikut:

#### a. Perencanaan (*Planning*).

Total dana tata rias secara keseluruhan berjumlah Rp 11.000.000 dari total dana paket pernikahan Rp 100.000.000 yang akan digunakan untuk: 1) Pembelian bunga dekorasi, 2) Bleketepi dan tuwuhan, 3) Janur pintu masuk (penjor) dan kembang mayang, 4) Pergola, 5) Taman pelaminan, 6) Rias dan busana pengantin putri pada prosesi “siraman” dan “midodareni”, 7) Tata rias dan busana orang tua putri dan besan pada prosesi “siraman”, akad nikah, pangreh, dan resepsi. 8) Tata rias dan busana sepasang pengantin pada prosesi “akad nikah” menjadi hak



milik, sedangkan desain busana “pangkih” dan “resepsi” didesain khusus sesuai dengan permintaan. 9) Tata rias dan busana 4 pager ayu, 8 pasang among tamu, 4 saudara dan 2 pasang kembang mayang.

Konsep pernikahan adalah bergaya Modifikasi muslim Yogya Paes Ageng pada saat prosesi “pangkih” dan “resepsi” didominasi dengan warna emas dan merah maroon, sedangkan untuk prosesi “siraman” menggunakan menggunakan kebaya bewarna hijau dan prosesi “akad nikah” menggunakan kebaya putih dengan penataan jilbab modern.

Pernikahan ini dilaksanakan dalam 2 tempat, prosesi “siraman” dan “akad nikah” dilaksanakan di rumah keluarga pengantin wanita di daerah Pondok Candra, sedangkan “resepsi” digedung bumimoro yang terletak di daerah Perak-Surabaya yang dapat menampung sekitar 500 orang, didiiasi oleh beberapa macam bunga dan daun. Ruangan yang akan dilakukan dekorasi adalah pintu masuk, pelaminan dan catering. Pelaksanaan pernikahan selama 1 hari, yaitu pada tanggal 03 Juni 2013, waktu 08.00 WIB untuk acara akad nikah dan prosesi resepsi pukul 19.00 WIB.

Kosmetika yang digunakan dalam merias pengantin dan para pendukung antara lain bedak, *eye shadow*, *blush on*, *lipstick* dan *hair spray*. Selain kosmetika, terdapat bahan pendukung tata rias yaitu roncean bunga melati yang digunakan sebagai aksesoris kepala dan jilbab. Bahan untuk merias tidak sepenuhnya di sediakan oleh perusahaan dengan maksud bahwa (*foundation*, bedak, *eye shadow*, *blush on*, *lipstik*, *eye liner*, pensil alis) 75% merupakan milik pribadi karyawan, sedangkan (jepit, peniti, jarum paku, *hair spray*, karet, aksesoris dan bunga) sebagai pelengkapnya 25 % disediakan oleh perusahaan.

Berbagai macam alat yang digunakan untuk merias pengantin dalam paket pernikahan “Yudhistira” adalah aneka macam kuas untuk pengaplikasian *eye shadow*, *blush on* dan spon untuk mengoleskan bedak. Sedangkan untuk penataan rambut yaitu menggunakan sisir dan kreasi jilbab tanpa mengubah tatanan pakem dari Yogya Paes Ageng yang sebenarnya dengan menggunakan bantuan aneka jarum serta *beauty case* sebagai tempat kosmetika.

#### **b. Pengorganisasian (Organizing).**

Alat, bahan, busana, aksesoris, maupun bunga merupakan tanggung jawab tim divisi rias. Pemesanan bunga melati merupakan tanggung jawab Roby Setiawan yang dipesan melalui media komunikasi telepon kepada ibu ‘ain di daerah pasar kembang-Surabaya.

Pembuatan dan persiapan aksesoris merupakan tanggung jawab ketua divisi yaitu bapak Samiadji. Aksesoris yang digunakan adalah

cunduk mentul, aneka tusuk konde, bross dan macam-macam jilbab. Aksesoris dibuat dari beberapa permata imitasi yang dibentuk menggunakan lem tembak dan dikombinasi dengan kain yang dijahit sesuai dengan kreasi.

Pengepasan busana, sepatu dan jilbab pengantin merupakan tanggung jawab Robby setiawan dibantu dengan karyawan divisi busana yaitu Siti dan Narno serta dilakukan 6 kali. Pengantin wanita melakukan pengepasan pakaian kebaya mewah bewarna hijau, putih dan merah maron, sedangkan pengantin laki-laki melakukan pengepasan pakaian basofi dan celana dengan warna yang sama.

Pengemasan pakaian juga tanggung jawab Robby Setiawan. Pakaian, aksesoris pengantin dan pendukung dikemas secara terpisah antara laki-laki dan perempuan menggunakan wadah yang terbuat dari kardus dari prosesi akad nikah, pangkih dan resepsi.

Proses “akad nikah” secara keseluruhan merupakan tanggung jawab Marcel, beliau merupakan karyawan *freelance* yang sering membantu Adji Wedding serta *x-employee* divisi rias. Tugas Marcel adalah merias sepasang pengantin, sedangkan orang tua, saudara dan para pendukung pengantin lainnya dirias oleh ibu Yana, Robby Setiawan dan ibu Jumi’atik.

Prosesi “pangkih” merupakan acara selanjutnya setelah akad nikah dan tanggung jawab Marcel sepenuhnya, sehingga proses menggantikan busana, aksesoris, penataan rambut dilakukan olehnya. Sedangkan prosesi pangkih dipandu oleh ibu Yana dengan adat istiadat Jawa Timur.

Pada prosesi resepsi pengantin dirias oleh ketua divisi yaitu bapak Samiadji dengan konsep dominan warna merah maroon dan bercorak Yogya Paes Ageng. Sedangkan para pendukung, orang tua dan saudara dirias oleh 2 karyawan tetap dan 4 karyawan *freelance*.



Resepsi

Pengorganisasian gaji karyawan dalam paket pernikahan ini dibedakan atas perias tetap dan *freelance*. Karyawan tetap divisi rias menerima gaji pada akhir bulan, sedangkan karyawan *freelance* minimal 1 hari dan maksimal 1 minggu setelah acara selesai.

#### **c. Pengarahan (Leading)**

Kepemimpinan dan pengarahan ketua divisi rias dalam paket pernikahan ini adalah menekankan ketelitian dan kebenaran pada diri

karyawan dalam mempersiapkan kebutuhan pasangan pengantin dikarenakan dua faktor yaitu paket pernikahan tingkat tinggi, konsumen yang memiliki banyak permintaan lebih. Pengarahan yang dilakukan ketua divisi adalah sebagai berikut:

Masa persiapan ketua divisi sangat berperan aktif dalam mengarahkan proses kerja karyawan. Selain mengarahkan, ketua divisi memberikan contoh yang baik terlihat dengan adanya action yang dilakukan, antara lain: Menjahit dan menempelkan permata imitasi dengan menggunakan lem tembak pada gaun yang akan dipakai oleh pengantin, menyiapkan aksesoris terbaik, menyiapkan kemasan pakaian dengan hiasan terbaik dan lain sebagainya sehingga karyawan merasa terbantu dalam bekerja.

Adanya pertemuan antara perwakilan keluarga dengan semua karyawan dari masing-masing divisi membahas tentang persiapan yang belum terlaksana dengan baik, sehingga dapat dikerjakan secara bersama-sama.

Pengarahan dilakukan oleh ketua terhadap karyawan divisi busana dan rias dalam proses pengepasan (*fitting*) dengan cara menekankan kesopanan, keramah-tamahan dan ketegasan dalam melayani dan meyakinkan konsumen. Pengarahan atau solusi yang diberikan bertujuan untuk meminimalisir waktu pengerjaan, jumlah pakaian yang akan difitting, tenaga dan pikiran serta permintaan konsumen yang menyimpang dari konsep pernikahan.

Kepemimpinan serta tanggung jawab ketua pada saat acara berlangsung terlihat dengan adanya sikap tenang dan sopan pada saat terjadi *complain* dari pihak keluarga perempuan tentang keterlambatan makanan yang disediakan, serta stiker pengambilan aksesoris yang tidak sesuai menurut pihak keluarga.

Terjadi *complain* tentang pengaplikasian konsep tata rias *paes ageng* pada prosesi “*panggih*” sehingga terjadi perdebatan dan ketidakpuasan pengantin maupun keluarga. Pengarahan yang diberikan adalah memotivasi, memberikan koreksi dan solusi kepada Marcel sehingga tata rias yang diaplikasikan lebih baik lagi.

#### **d. Pengawasan (*Controlling*)**

Aksesoris, peralatan tata rias dan kosmetika yang digunakan pengantin merupakan bahan utama yang disediakan dalam divisi rias, sehingga pengawasan yang dilakukan adalah dengan mengecek kembali jumlah barang-barang tersebut sebelum, selama dan setelah acara pernikahan.

Pengawasan juga dilakukan dalam pengepasan (*fitting*) busana, alas kaki, aksesoris dan jilbab pengantin, dengan cara melihat dan mendengarkan bagaimana tanggapan pengantin

terhadap kesesuaian dan kenyamanan ketika menggunakan barang tersebut.

Pengawasan dilakukan pada tahap pemesanan aneka macam bunga yang digunakan sebagai aksesoris pendukung di daerah pasar kembang, yaitu dengan melihat kondisi fisik bunga sehingga meminimalisir kerusakan roncean bunga, kebusukan bunga serta kesalahan jenis roncean bunga yang tidak sesuai dengan tatanan jilbab pengantin.

Pengawasan dilakukan terhadap jumlah peserta yang dirias (saudara, kembang mayang, among tamu dan *pager ayu*) ketika prosesi “*resepsi*”. Dengan cara melihat dan menghitung untuk memastikan jumlah peserta pada surat perjanjian sama dengan peserta dilapangan. Apabila terjadi perbedaan jumlah, maka pihak konsumen diharuskan menambah biaya yang sesuai.

Pengawasan dilakukan terhadap pengembalian perlengkapan pengantin dan pendukungnya (busana, alas kaki, aksesoris, dan jilbab). Dengan cara mengecek kembali jumlah dan kondisi perlengkapan tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan satu pengawasan yang penting bagi *Adji Wedding*, karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari pandangan masyarakat luas. Berdasarkan lembar observasi yang terdapat pada lampiran dengan responden pengantin, orang tua dan saudara, maka kepuasan konsumen atas tata rias yang diaplikasikan secara umum adalah “cukup memuaskan”.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

1. Perencanaan (*Planning*) untuk kedua paket pernikahan sudah meliputi 6 unsur manajemen yaitu manusia (*man*), uang (*money*), alat atau sarana/prasarana (*machine*), bahan (*material*), pasar atau permintaan konsumen (*market*) dan bagaimana (*how*) tetapi dalam tahap persiapan paket pernikahan kedua lebih intensif dikarenakan paket yang lebih mahal serta banyak permintaan dari pihak keluarga.
2. Pengorganisasian (*Organizing*) yang dilaksanakan meliputi tenaga kerja dan bahan yang dipakai mengalami perbedaan yaitu dalam paket pernikahan kedua kurang memberikan kepuasan terhadap konsumen.
3. Pengarahan (*Leading*) ketua divisi rias ketua divisi rias sangat fleksibel dan mempercayakan pekerjaan kepada karyawan sangat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lebih bersemangat. Pada dua paket pernikahan besar ini sangat menekankan kedisiplinan waktu dan semua karyawan tim dapat melaksanakannya dengan baik.
4. Pengawasan (*Controlling*) dilakukan untuk melihat kepuasan konsumen terhadap hasil tata rias secara keseluruhan. Kepuasan konsumen yang



dihasilkan berdasarkan observasi menghasilkan bahwa tata rias yang diaplikasikan secara umum “memuaskan” tergantung pada keahlian perias masing-masing.

5. Penerapan fungsi manajemen teori James A.F pada divisi rias untuk pelayanan jasa pengantin telah dilaksanakan cukup baik terlihat adanya karyawan yang memiliki tugas atau jobdisc lebih dari satu fungsi tetapi sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

## B. SARAN

1. Untuk memperlancar koordinasi dan pembagian tugas dalam mewujudkan paket pernikahan, sebaiknya melakukan penambahan perekrutan tenaga kerja baru untuk menjadi karyawan tetap.
2. Membuat program baru yaitu lebih menekankan pengembangan kemampuan perias secara intensif sehingga dapat menambah tingkat kepuasan konsumen terhadap tata rias yang di hasilkan.
3. Mengutamakan kualitas yang lebih baik daripada kuantitas.
4. Adji Wedding tetap berinovasi dalam bidang tata rias pengantin sehingga lebih bervariasi dan banyak disukai masyarakat
5. Tetap mengikuti *variety show* untuk mengukur eksistensi kualitas, pelayanan dan kuantitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Basrowi, Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Rineke Cipta
- Effendi, Sofian & Tukiran. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: GP Press
- Moleong, Lexy, J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosada
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Sugiyono : 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta